

836
Tesis
2550

Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación
y de la Comunicación Social

Carrera: Licenciatura en Publicidad

Materia: Seminario de Investigación

Titular: Profesor Juan Bautista González Saborido

Alumno: Adrián Bechelli

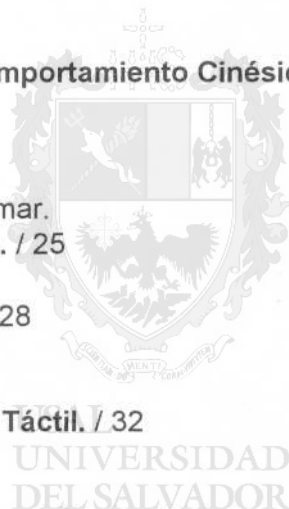
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Tema: La Comunicación No Verbal
y su Importancia en el Proceso de la Comunicación

Agosto de 1996

INDICE

1. **Objetivos.** / 3
2. **Introducción.** / 4
3. **¿Qué es la comunicación no verbal?** / 6
 - Personas, elementos, contexto.
 - El cuerpo es el mensaje.
 - Usos de la comunicación no verbal.
 - ¿Cómo se desarrolla la conducta no verbal?
4. **Algunos Axiomas de la Comunicación.** / 8
5. **Comportamiento no verbal... ¿Natural o Cultural?** / 10
6. **Efecto de la Apariencia.** / 12
 - Morfología del cuerpo.
 - Ropa, accesorios y partes del cuerpo controlables.
7. **Territorio, Espacio Personal y Proxemia.** / 16
 - Indicadores direccionales.
 - El orden público.
8. **Movimiento del Cuerpo o Comportamiento Cinésico.** / 19
 - Algunos gestos comunes.
 - Barreras para la defensa.
 - Imágenes en espejo.
 - Los gestos que se hacen al fumar.
9. **Simulación, Engaño, Mentira.** / 25
10. **Estatus y Poder.** / 27
11. **Las Expresiones Faciales.** / 28
 - Los ojos y la mirada.
 - Tres tipos de mirada.
12. **Los Efectos de la Conducta Táctil.** / 32
 - El tacto y la posesión.
 - El apretón de manos.
13. **Comunicación por el Olfato y el Gusto.** / 37
14. **Galanteo. El Sexo y la Comunicación no verbal.** / 39
15. **Efecto de los Elementos del Entorno.** / 42
 - Sonido, iluminación y color.
16. **Señales Vocales.** / 47
17. **Ritmos Corporales e Interaccionales.** / 48
18. **Entrevista a Isaías Nougués.** Arquitecto y artista plástico. / 50
19. **Entrevista a María Epelle.** Antropóloga. / 54
20. **Entrevista a Magdalena Tiravassi.** Profesora de teatro y expresión corporal. / 56
21. **Entrevista a Alejandro Dufau.** Actor. / 59
22. **CONCLUSIONES** / 62



Objetivos

Con el siguiente trabajo me propongo:

1) Definir la comunicación no verbal.

¿Qué es la comunicación no verbal? ¿Cuáles son sus límites? ¿Cuál es su relación con las palabras y cuál es su ubicación dentro del proceso de la comunicación? ¿Es posible no comunicar? ¿Cuál es el papel del contexto? ¿Cuál es la diferencia entre un ámbito y un contexto? ¿Es lo mismo comunicación gestual que comunicación no verbal? ¿Qué es una frase gestual? ¿Tienen los gestos una interpretación exacta? ¿Cuáles son los usos de la comunicación no verbal? ¿Cómo se desarrolla la conducta no verbal? ¿El comportamiento no verbal es innato o adquirido?

2) Reunir los estudios más importantes realizados hasta el momento.

¿Qué sabemos sobre la comunicación no verbal? ¿Cuáles fueron sus orígenes? ¿Dentro de qué ciencias nos movemos al hablar de comunicación no verbal? ¿Cuáles son los trabajos más importantes en este campo? ¿Podemos comunicar a través de nuestra apariencia? ¿Cuál es la influencia de la proxemia en la comunicación no verbal? ¿El movimiento del cuerpo transmite? ¿Se puede engañar con los gestos? ¿Cuál es la importancia del estatus en la interacción humana? ¿Las expresiones faciales comunican? ¿Cuál es el papel del tacto, el gusto y el olfato dentro de la comunicación no verbal? ¿El galanteo humano es fundamentalmente no verbal? ¿Qué influencia tienen los elementos del entorno en la interacción personal? ¿Puede el entorno alterar la percepción de un mensaje? ¿Qué son las señales vocales?

3) Estudiar su importancia en el proceso de la comunicación.

¿Se puede separar la comunicación no verbal de la comunicación verbal? ¿Alguna de las dos es más importante que la otra? ¿Cuál es la importancia de la comunicación no verbal en la interacción humana? ¿Existe algún momento en que no comuniquemos no verbalmente? ¿Son necesarias las palabras para transmitir emociones y actitudes? ¿A partir del desarrollo del lenguaje, qué sucede con la comunicación gestual? ¿Cuál es la importancia de la comunicación no verbal para los comunicadores sociales?

Introducción

Resulta casi increíble que después de más de un millón de años de evolución del hombre, recién a fines del siglo pasado se le haya prestado verdadera atención a la comunicación no verbal.

El trabajo más importante fue el de Charles Darwin, *La expresión y las emociones en el hombre y los animales*, publicado en 1872. Este libro fue el germen de los estudios modernos de expresiones faciales y lenguaje corporal.

En este siglo, recién a mediados de la década del cincuenta se enfocó el tema sistemáticamente gracias al aporte de Ray Birdwhistell, Edward T. Hall, Albert E. Scheflen, Desmond Morris, Erving Goffman y Paul Ekman, entre otros, que reunieron y relacionaron los conocimientos de distintas ciencias: psicología, antropología, sociología, zoología, etología y psiquiatría.

Tal vez, unas de las primeras causas de asombro fue el descubrimiento de Albert Mehrabian: en una conversación cara a cara, el impacto del mensaje verbal es tan sólo del 7%, el del tono y los matices de la voz alcanza el 38%, y el del mensaje no verbal se ubica en el 55%.

Más adelante, el profesor Birdwhistell realizó cálculos similares estimando en un 35% el componente verbal y en un 65% el no verbal de una comunicación media. También aseguró que la base de las comunicaciones humanas se desarrolla por debajo de la conciencia, nivel donde las palabras sólo tienen una relevancia indirecta.

Otros estudios del mismo autor demostraron que una persona media se comunica con palabras tan sólo durante diez u once minutos por día. Esto significa por unos cuantos siglos hemos sobreestimado las palabras, ya que su influencia no alcanza ni siquiera la mitad del mensaje.

Pero más allá de esto, la comunicación no verbal no puede ser separada de la comunicación verbal; ambas están estrechamente vinculadas. Los seres humanos se comunican simultáneamente en varios niveles, conscientes e inconscientes, empleando todos los sentidos: la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato.

Pero todo esto no tendría validez sin considerar los factores contextuales, ya que los diferentes ámbitos o culturas en que se desarrolla la comunicación influyen en las distintas formas de expresión y recepción de mensajes.

Todas estas sensaciones y percepciones son integradas por el hombre en un sistema de decodificación denominado intuición, que no es más que la

capacidad para leer claves no verbales. De aquí proviene, seguramente, la llamada *intuición femenina*, ya que diversos estudios han comprobado que, por lo general, las mujeres son más perceptivas que los hombres.

Como vemos, comprender la comunicación no verbal es tomar conciencia de los matices expresivos de las emociones y las actitudes, y entender un poco más al hombre en su contexto. Y esto es una condición esencial para llegar a ser un comunicador eficiente.

Los invito entonces a compartir este trabajo y a redescubrir la comunicación a través de los sentidos, olfateando, palpando y degustando la realidad, además de verla y oirla, para sumergirnos un poco más en el fascinante mundo de la expresión y la recepción de mensajes.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

MARCO TEORICO

¿Qué es la Comunicación No Verbal?

Teniendo en cuenta a Mark Knapp, podemos definir la comunicación no verbal como un conjunto de señales (no verbales) a las que les hemos de atribuir un significado. No debemos confundir esto con el proceso de atribución de significado a dichas señales, generalmente verbal, a través de nuestro código interno.

La clasificación que sigue es un intento propio de elaborar un marco de análisis general, ya que ninguno de los autores que he leído lo ha hecho, para clasificar los componentes de la comunicación no verbal. (Por supuesto, he tenido en cuenta dichos autores).

Estas señales antes nombradas, pueden provenir de personas o de elementos del ambiente, siempre dentro de un determinado contexto.

En el caso de las primeras estamos en presencia de lo que comúnmente se denomina *lenguaje del cuerpo* o *comunicación gestual*, que son todas los movimientos, posturas y expresiones del cuerpo.

En el segundo caso, me refiero a los elementos del ambiente que pueden influir en la interacción: el color de las paredes, un perfume, un escritorio, una música de fondo, la suavidad de la ropa, el clima, o, incluso, las personas presentes que no intervienen activamente en la interacción. (Esto se verá en profundidad más adelante).

Por último, debemos tener en cuenta el contexto. Desde mi punto de vista existen tres tipos:

Contexto cultural: Las distintas culturas en las que se desarrolla una interacción influyen en los comunicadores.

Contexto ambiental: Los distintos ambientes (escuela, hospital, cancha de fútbol) también afectarán la manera de intercambiar mensajes.

Contexto relacional: Tiene que ver con la relación existente entre los comunicantes (distintos roles o estatus), y la forma en que esta afectará la interacción.

Watzlawick coincide con esto, ubicando dentro de la comunicación no verbal la postura, los gestos, la expresión facial, la inflexión de la voz, la secuencia, el ritmo, y la cadencia de las palabras. Y aclara también que un fenómeno permanecerá inexplicable mientras el margen de observación no sea lo

suficientemente amplio como para incluir el contexto en el que dicho fenómeno tiene lugar.

El cuerpo es el mensaje.

Como cualquier otro lenguaje, el del cuerpo contiene palabras, frases y puntuación, dice Allan Peace. Cada gesto es como una sola palabra y una sola palabra, fuera de contexto, puede tener varios significados. Sólo cuando la palabra forma parte de una frase se puede conocer su significado correcto.

Con los gestos pasa lo mismo. Debemos interpretar cada uno dentro de una determinada secuencia o conjunto de gestos, y así nos acercaremos más a los sentimientos y actitudes de quien los hace.

Hay que tener cuidado con las interpretaciones simples de los actos de conducta complejos. Unicamente después de estudiar minuciosamente la totalidad del contexto de un acontecimiento, podemos comenzar a hacer inferencias. Y a partir de esto debemos avanzar sólo en términos de probabilidad, nunca con una seguridad absoluta.

Usos de la comunicación no verbal.

Argyle identificó cuatro usos primarios de la comunicación no verbal humana: expresar emociones, transmitir actitudes interpersonales (agrado, status, etc.), presentar a otros la propia personalidad, y acompañar el habla con el fin de administrar las intervenciones, la retroalimentación y la atención.

Las señales no verbales pueden repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar, o regular el comportamiento verbal.

En caso de recibir mensajes contradictorios en los niveles verbal y no verbal, tendemos a confiar más en los segundos. Las señales no verbales son más espontáneas, más difíciles de simular y menos susceptibles de ser manipuladas.

¿Cómo se desarrolla la conducta no verbal?

Las conductas no verbales se aprenden imitando, por automodelado frente a los demás, y adaptando nuestras reacciones a la instrucción, la retroalimentación y el consejo de los demás. (Esto no siempre ocurre de manera consciente).

Según Knapp, no sólo aprendemos qué conductas hemos de adoptar, sino cómo se ejecutan, frente a quién, cuándo, dónde y con qué consecuencias. La emisión y percepción de señales no verbales dependen del marco cultural, la educación y las experiencias personales.